

# Métier

## CHARGE DE CLIENTELE

### Évolutions possibles

#### Au sein du métier

- [CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES II.3 \(H/F\) V](#)
- [GUICHETIER A DISTANCE / SERVICE CONSOMMATEUR II.1 \(H/F\)](#)
- [GUICHETIER A DISTANCE REFERENT / SERVICE CONSOMMATEUR II.3 \(H/F\)](#)
- [GUICHETIER A DISTANCE CONFIRME / SERVICE CONSOMMATEUR II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE IV.A \(H/F\)](#)
- [TELEOPERATEUR II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE CLIENTELE ENTREPRISES III.2 \(H/F\)](#)

#### A compétences proches

- [CONSEILLER RELATION CLIENTS](#)

#### Vers une nouvelle orientation

- [SUPERVISEUR ADMINISTRATION DES VENTES](#)
- [CHARGE MIDDLE OFFICE SPECIALISE](#)
- [GESTIONNAIRE ADMINISTRATION DES VENTES](#)

### Raisons d'être

Assurer la prise en charge des relations commerciales avec les clients de son portefeuille afin de contribuer à la réalisation des objectifs commerciaux fixés par le Groupe.

### Missions

#### ASSURER LA GESTION D'UN PORTEFEUILLE CLIENTS:

- Répondre aux sollicitations de ses clients par tout type de canal (téléphone, courrier, mail, etc.)
- Réaliser la planification, la gestion et le suivi des actions et événements spécifiques demandés par les clients
- Participer à l'élaboration de propositions commerciales et de devis
- Accompagner les clients dans l'appropriation des procédures de commande relatives aux offres de service

#### CONTRIBUER À LA FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE:

- Anticiper la nature et l'évolution des besoins du client
- Assurer la communication sur les offres de service auprès des clients
- Aider à l'amélioration des services (performance, prix, qualité) ou de l'offre de service de son entité

#### PARTICIPER AU SUIVI DE L'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE:

- Réaliser le reporting sur les opérations et sur la qualité de service auprès des clients
- Garantir la prise en compte dans le SI des flux logistiques et des données clients
- Analyser les stocks dédiés aux opérations particulières

## VEILLER À LA QUALITÉ DE SERVICE:

- Assurer le respect des conditions et dispositions prévues par les contrats (délai, qualité de service, etc.)
- Traiter les réclamations en sollicitant, si besoin, les expertises nécessaires et déclencher les actions correctives
- Effectuer la supervision du service après-vente sur les dossiers spécifiques et stratégiques

## Famille

---

## Filière

---

### **Répartition des effectifs**

- □ Services-Courrier-Colis
- □ Bgpn reseau
- Bgpn numerique

### **Effectif du métier**

De 250 à 499